



In den einzelnen Repositorys verfügbare Arten von Datensätzen

In der folgenden Tabelle werden die Datensatztypen beschrieben, die in den einzelnen Kunden- und Agentenaktivitäts- sowie im Sitzungs-Repository aggregiert werden.

Datensatztyp	Beschreibung	Beispiele
Datensatz Kundenaktivität	Stellt einen atomaren Schritt im Kunden-Workflow dar.	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde in IVR oder Warteschlange, im Gespräch mit Agent, gehalten • Kunde auf der Startseite, Produktseite, Checkout-Seite
Datensatz Kundensitzung	Stellt den Kunden-Workflow dar, der aus einer Reihe von Kundenaktivitäten besteht.	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanruf bei einem Callcenter • Besuch einer Website durch den Kunden • Kunde besucht die Website und chattet mit einem Agenten • Kunde sendet eine E-Mail und ein Agent antwortet
Datensatz Agent-Aktivität	Stellt einen atomaren Schritt im Agenten-Workflow dar.	<ul style="list-style-type: none"> • Agent inaktiv, verfügbar, spricht, in Nachbearbeitung • Agent offline, wählt, spricht, gibt Notizen ein • Agent inaktiv, verfügbar, chattet, in Nachbearbeitung • Agent offline, liest E-Mails, antwortet, in Nachbearbeitung

Datensatztyp	Beschreibung	Beispiele
Datensatz Agent-Sitzung	Stellt den Agenten-Workflow dar, der aus einer Folge von Agentenaktivitäten besteht.	<ul style="list-style-type: none"> • Agent bearbeitet einen Serviceanruf und protokolliert einen Vorfall • Agent tätigt einen ausgehenden Anruf und richtet eine Konferenz ein • Agent chattet mit einem Kunden und beantwortet eine Frage • Agent liest eine Kunden-E-Mail und antwortet darauf

Die folgenden Abschnitte enthalten ausführlichere Informationen zu Datensatzinhalten:

- [Standardmäßige CSR- und CAR-Felder und -Messwerte, auf Seite 2](#)
- [Standardmäßige ASR- und AAR-Felder und -messwerte, auf Seite 2](#)
- [Agentenstatus, auf Seite 3](#)
- [Anrufstatus, auf Seite 5](#)
- [Anrufursachencodes, auf Seite 8](#)

Standardmäßige CSR- und CAR-Felder und -Messwerte

Customer Session Repository (CSR)

Die im CSR aggregierten Standardfelder und -messwerte werden in den folgenden Abschnitten beschrieben:

Customer Activity Repository (CAR)

Die im CAR aggregierten Standardfelder und -messwerte werden in den folgenden Abschnitten beschrieben:

Standardmäßige ASR- und AAR-Felder und -messwerte

Agent Session Repository (ASR)

In der folgenden Tabelle werden die im ASR aggregierten Standardfelder beschrieben:



Hinweis Das Feld **Anzahl getrennter Verbindungen** wird derzeit nicht verwendet und ist in ASR nicht ausgefüllt.

Agent Activity Repository (AAR)

In der folgenden Tabelle werden die im AAR aggregierten Standardfelder beschrieben:

Agentenstatus

Table 1: Agentenstatus

Status	Beschreibung
Verfügbar	Wird generiert, wenn der Agent bereit ist, die weitergeleiteten Kontaktforderungen anzunehmen und zu beantworten. Nachdem sich der Agent angemeldet hat, muss er in der Dropdown-Liste Verfügbar auswählen, um Anfragen für Sprachanrufe, Chats, E-Mails und Konversationen über einen Social-Kanal anzunehmen.
verfügbar-Rücksprache	Wird generiert, wenn der Ziel-Agent, der sich im Status Verfügbar befindet, die Rücksprachenanfrage akzeptiert und dem Anruf hinzugefügt wird.
AvailableConsultReserved	Wird generiert, wenn eine Rücksprachenanfrage an einen Agenten initiiert wird und der Ziel-Agent den Status Verfügbar hat.
Konferenz-fertig	Wird generiert, wenn das Konferenzgespräch beendet wird. Dieser Status wird für beide Agenten generiert: denjenigen, der die Rücksprachenanfrage initiiert hat, und denjenigen, der den Anruf erhält. Der Status Konferenz fertig wird angezeigt, wenn der Ziel-Agent das Konferenzgespräch verlässt, bis der Agent, der die Konferenzanfrage initiiert hat, auf Fortsetzen klickt, um den Kunden aus der Warteschlange zu holen.
Konferenzen	Wird generiert, wenn das Konferenzgespräch ausgeführt wird.
Verbunden	Wird generiert, wenn der Agent die Anfrage annimmt und mit dem Kunden verbunden ist.
verbunden-Rücksprache	Wird generiert, wenn der Ziel-Agent die Rücksprachenanfrage akzeptiert und der Rücksprachen-Anruf verbunden ist.
ConnectedConsultReserved	Wird erzeugt, wenn eine Rücksprachenanfrage an die Medien weitergeleitet wird, um anrufbezogene Vorgänge durchzuführen, die einen Rücksprachenanruf einleiten.
Rücksprache-fertig	Wird generiert, wenn der Rücksprachen-Anruf beendet wird. Dieser Status wird für beide Agenten generiert: denjenigen, der die Rücksprachenanfrage initiiert hat, und denjenigen, der konsultiert wurde. Der Status Rücksprache fertig wird angezeigt, wenn der Ziel-Agent den Rücksprachen-Anruf verlässt, bis der Agent, der die Rücksprachenanfrage initiiert hat, auf Fortsetzen klickt, um den Kunden aus der Warteschlange zu holen.
Rücksprache	Wird generiert, wenn der Rücksprachen-Anruf ausgeführt wird.
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	Wird nach dem Initiieren einer Consult-to-Queue-Anfrage generiert, wenn der Ziel-Agent für den in der Warteschlange befindlichen Rücksprachen-Anruf verfügbar ist.

Status	Beschreibung
Standby	Wird generiert, wenn sich der Agent anmeldet, aber nicht bereit ist, weitergeleitete Anfragen anzunehmen. Wenn sich der Agent beim Desktop anmeldet, wird der Status standardmäßig auf Standby gesetzt.
Standby-Beratung	Wird generiert, wenn der Ziel-Agent, der sich im Status Standby befindet, die Rücksprachenanfrage akzeptiert und dem Anruf hinzugefügt wird.
IdleConsultReserved	Wird generiert, wenn eine Rücksprachenanfrage an einen Agenten initiiert wird und der Ziel-Agent den Status Standby hat.
Abgemeldet	Wird generiert, wenn sich der Agent vom Desktop abmeldet.
antwortet-nicht	Wird generiert, wenn der Agent nicht auf die weitergeleiteten Kontaktforderungen antwortet und in den RONA-Status wechselt.
Gehalten	Wird generiert, wenn der Agent den Kunden in die Warteschlange gestellt hat, indem er auf die Schaltfläche Halten klickt. Der Status Anruf gehalten wird neben dem Timer angezeigt. Der Agent kann auf Fortsetzen klicken, um einen Anruf aus der Warteschlange zu nehmen.
Klingeln	Wird generiert, wenn der Popover für den eingehenden Anruf in der rechten unteren Ecke des Desktops angezeigt wird.
Nachbearbeitung	Wird generiert, wenn der Agent während einer aktiven Interaktion mit einem Kunden auf die Schaltfläche Ende , Übergabe oder Senden klickt. Der Status Nachbereitung wird angezeigt, bis die Nachbereitungsgründe gesendet wurden.
VT-Übergabe	Wird generiert, nachdem ein Agent einen Anruf über eine Übergabe ohne Rückfrage an einen Einstiegspunkt oder eine Warteschlange übergeben hat.
Kompetenzaktualisierung	Wird generiert, wenn das Management Portal eine Benachrichtigung zum Skill-Profil oder zum Skill-Update für einen Agenten ausgibt.

Anrufstatus

Tabelle 2: Analyzer-Ereignissequenzen

Ereignis	Zweck	Nächstes Ereignis erwartet: J = akzeptiert, N = nicht akzeptiert																			
		neu	IVR- neu	IVR- fertig	geparkt	Verbinden	ver- bunden	ge- halten	halten	Rück- sprache	Rück- sprache	Konfe- renzen	Konfe- renz-	beendet	Aufzeich- nung-	über- geben	Über- wachung-	Über- wachung-	Über- wachung-	Über- wachung-	Aktualisieren
Kein Kontakt	Keine Interaktion mit dem Kunden	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
neu	Neue Interaktion Beginnt mit den Kunden	N	J	J	J	J	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	J
IVR- Verbunden	IVR-Instanz ist verbunden	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
IVR- fertig	IVR-Instanz ist abgeschlossen	N	J	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
geparkt	Anruf wird im geparkten Status gehalten	N	J	J	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
Verbinden	Neuer Anruf startet mit dem Kunden	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
Verbunden	Aktiver Anruf mit dem Kunden	N	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	J	N	N	J	J	J

In den einzelnen Repositories verfügbare Arten von Datensätzen

Ereignis	Zweck	Nächstes Ereignis erwartet: J = akzeptiert, N = nicht akzeptiert																					
		neu	IVR- ver	IVR- fertig	geparkt	Verbinden	ver	ge- halten	halten	Rück- sprache	Rück- sprache-fertig	Konfe- renzen	Konfe- renz- fertig	beendet	Aufzeich- nung-	über- geben	Über- wachung-	Über- wachung-	Über- wachung-	Über- wachung- -fertig	Neubildung	Aktualisieren	
Gehalten	Anruf wird gehalten mit dem Kunden	J	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	N	J	J		
gehalten-fertig	Anruf wird wieder in Behandlung aus Gehalts übernommen	J	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	J	N	N	J	J			
Rücksprache	Anruf eingereicht in Rückspruchstatus	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	J	J			
Rücksprache-fertig	Anruf zurückstellt in Status in Bearbeitung vom Rückspruchstatus	N	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J			
Konferenzen	Anruf eingereicht in Konferenzstatus	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J			
Konferenz-fertig	Anruf zurückstellt in Status in Bearbeitung von Konferenzstatus	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	J	N	J	N	N	N	J	J			

Ereignis	Zweck	Nächstes Ereignis erwartet: J = akzeptiert, N = nicht akzeptiert																			
		neu	IVR- ver	IVR- fertig	geparkt	Verbinden	ver	ge- halten	halten	Rück	Rück	Konfe	Konfe	beendet	Aufzeich- nung-	über	Über	Über	Über	Über	Nachführung
beendet	Anruf mit dem Kunde ist beendet	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J
Aufzeichnung-gestartet	Anrufzeichnung-gestartet	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
übergeben	Anruf wird übergeben	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	J
Überwachung-angefordert	Anrufüberwachung-ist angefordert	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	N	N	N	J
Überwachung-gestartet	Anrufüberwachung-wird gestartet	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	N	J	N	J	
Überwachung-fertig	Anrufüberwachung-ist beendet	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J
Nachführung	Nachführung-erfolgt durch den Agenten	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J
Aktualisieren-CSR-Attribute	Aktualisieren-CSR-Attribute	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J



Hinweis Flow-Entwickler verwendet die Benutzeroberfläche des Flow-Entwicklers, um Anrufsteuerungsskripts zum Verwalten der eingehenden Telefonie-Kontakte zu erstellen und zu veröffentlichen. Der Administrator ordnet die veröffentlichten Flow-Skripts der Routing-Strategie zu. Wenn ein eingehender Anruf beim Einstiegspunkt landet, identifiziert die Flow-Kontrollen-Engine die Routing-Strategie und führt das entsprechende Flow-Skript aus und ruft die einzelnen Flow-Steuerungsaktivitäten auf, die Teil des Flow-Skripts sind.

Anrufursachencodes

Tabelle 3: Anrufursachencodes

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
400	Unzulässige Anforderung	Die Anfrage wird vom Server aufgrund fehlerhafter Syntax nicht verstanden.
401	Nicht autorisiert	Für die Anfrage ist eine Benutzerauthentifizierung erforderlich.
403	Verboten	Der Server versteht die Anfrage, führt sie jedoch nicht aus. Die Autorisierung hilft nicht. Wiederholen Sie die Anfrage nicht.
404	Nicht gefunden	Die Benutzer-ID ist nicht in der Domäne vorhanden, die in der Anforderungs-URI angegeben ist, oder die Domäne in der Anforderungs-URI entspricht keiner der Domänen, die vom Empfänger der Anforderung bearbeitet werden.
405	Methode nicht zulässig	Die angegebene Methode in der Anforderungszeile wurde verstanden, ist jedoch nicht für die Adresse zulässig, die von der Anforderungs-URI identifiziert wurde. Die Antwort muss das Header-Feld „zulassen“ enthalten, das eine Liste gültiger Methoden für die angegebene Adresse enthält.
406	Nicht akzeptabel	Die durch die Anforderung identifizierte Ressource generiert Antwortentitäten mit Inhaltsmerkmalen, die nach dem in der Anforderung gesendeten Header-Feld „Zulassen“ nicht akzeptabel sind.
407	Proxy-Authentifizierung erforderlich	Dieser Code ähnelt 401 (nicht autorisiert), gibt jedoch an, dass sich der Client zuerst beim Proxy authentifizieren muss.
408	Zeitüberschreitung für Anfrage	Der Server kann innerhalb der vom Administrator festgelegten Zeitüberschreitungsdauer keine Antwort erstellen.

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
410	Vorüber	Die angeforderte Ressource ist auf dem Server nicht mehr verfügbar, und es ist keine Weiterleitungsadresse bekannt.
413	Anforderungsentität zu groß	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da der Text der Anforderungsentität den Wert überschreitet, den der Server verarbeiten kann. Der Server kann die Verbindung schließen, um zu verhindern, dass der Client die Anforderung fortsetzt.
414	Anforderungs-URI zu lang	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Anforderungs-URI länger als der Wert ist, den der Server interpretieren kann.
415	Nicht unterstützter Medientyp	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da der Nachrichtentext der Anforderung ein Format aufweist, das vom Server für die angeforderte Methode nicht unterstützt wird.
416	Nicht unterstütztes URI-Schema	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da das Schema der URI in der Anforderungs-URI für den Server unbekannt ist.
420	Ungültige Nebenstelle	Der Server kann die im Header-Feld „Proxy-Require“ oder „Require“ angegebene Protokollerweiterung nicht verstehen.
421	Nebenstelle erforderlich	Der User Agent Server (UAS) benötigt eine bestimmte Erweiterung, um die Anforderung zu verarbeiten. Diese Erweiterung ist jedoch nicht im Header-Feld „Unterstützt“ der Anforderung aufgeführt.
423	Intervall zu kurz	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Ablaufzeit der angeforderten Ressource zu kurz ist. Diese Antwort kann von einer Registrierungsstelle verwendet werden, um eine Registrierung abzulehnen, deren Ablaufzeit für das Feld „Kontakt-Header“ zu kurz war.
480	Vorübergehend nicht erreichbar	Das Endsystem des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber der Benutzer ist derzeit nicht verfügbar (z. B. wenn der Benutzer nicht angemeldet ist oder die Funktion „Bitte nicht stören“ aktiviert ist).
481	Anruf/Transaktion ist nicht vorhanden	Der UAS hat eine Anforderung erhalten, die nicht mit einem vorhandenen Dialog oder einer bestehenden Transaktion übereinstimmt.
482	Schleife erkannt	Der Server hat eine Schleife erkannt.

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
483	Zu viele Hops	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Anforderung das Header-Feld „Max. Weiterleitungen“ mit dem Wert „Null“ enthält.
484	Adresse unvollständig	Die Anforderungs-URI ist unvollständig. Weitere Informationen sollten in der Begründung angegeben sein.
485	Zweideutig	Die Anforderungs-URI ist mehrdeutig.
486	Hier besetzt	Das Endsystem des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber der Benutzer ist derzeit nicht bereit oder in der Lage, Anrufe an diesem Endsystem anzunehmen.
487	Anforderung abgebrochen	Die Anforderung wird durch die Anforderung „BYE“ oder „CANCEL“ beendet.
488	Hier nicht möglich	Die Antwort hat die gleiche Bedeutung wie der Begründungscode 606 (nicht akzeptabel), gilt jedoch nur für die bestimmte Ressource, die von der Anforderungs-URI adressiert wird, und die Anforderung kann an anderer Stelle erfolgreich sein.
491	Anforderung ausstehend	Die Anforderung wird von einem UAS empfangen, der im gleichen Dialog über eine ausstehende Anforderung verfügt.
493	Nicht entzifferbar	Die Anforderung wird von einem UAS empfangen, der einen verschlüsselten MIME-Text (Multipurpose Internet Mail Extensions) enthält, für den der Empfänger keinen geeigneten Entschlüsselungsschlüssel besitzt oder bereitstellt.
500	Interner Serverfehler	Auf dem Server ist eine unerwartete Bedingung aufgetreten, die verhindert, dass die Anforderung erfüllt wird.
501	Nicht implementiert	Der Server unterstützt nicht die Funktionen, die erforderlich sind, um die Anforderung zu erfüllen.
502	Ungültiges Gateway	Der Server erhält, während er als Gateway oder Proxy fungiert, eine ungültige Antwort vom Downstream-Server, auf den er zugegriffen hat, um die Anforderung zu erfüllen.
503	Dienst nicht verfügbar	Der Server kann die Anforderung aufgrund einer temporären Überlastung oder Wartung des Servers vorübergehend nicht verarbeiten.

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
504	Server-Timeout	Der Server hat keine rechtzeitige Antwort von einem externen Server erhalten, auf den er zugegriffen hat, um die Anforderung zu verarbeiten.
505	Version nicht unterstützt	Der Server unterstützt nicht die in der Anforderung verwendete SIP-Protokollversion oder weigert sich, diese zu unterstützen.
513	Nachricht zu groß	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Nachrichtenlänge seine Möglichkeiten überschreitet.
600	Überall besetzt	Das Endsystem des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber der Benutzer ist beschäftigt und möchte den Anruf derzeit nicht annehmen.
603	Ablehnen	Der Computer des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, der Benutzer möchte jedoch nicht teilnehmen.
604	Ist nirgends vorhanden	Der in der Anforderungs-URI angezeigte Benutzer ist nirgendwo vorhanden.
606	Nicht akzeptabel	Der Agent des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber einige Aspekte der Sitzungsbeschreibung, z. B. angeforderte Medien, die Bandbreite oder der Adressierungsstil, sind nicht akzeptabel.
mCCG	Zeitüberschreitung bei mCCG	Die Zeitüberschreitung tritt auf, wenn die Sprachsteuerung eine Anfrage an die abhängigen Dienste sendet und innerhalb einer bestimmten Zeit keine Antwort erhält.

Call Progress Analysis (CPA) – Bedingungserkennungsgründe

CPA wird verwendet, um den Fortschritt des Anrufs zu erkennen, z. B. „Besetzt“ und „Operator-Schaltung“, und einen Anruf nach der Verbindung zu analysieren. Die Bedingungen des Anruffortschritts können den folgenden Gründen zugeschrieben werden:

- Gründe vor der Verbindung
 - busy1: Die angerufene Leitung wird als besetzt erkannt.
 - busy2: Die angerufene Leitung wird als besetzt erkannt.
 - no_answer/no-answer: Die angerufene Leitung hat nicht geantwortet.
 - no_ringback/no-ringback: Kein Rückruf von der Leitung empfangen.
 - sit_no_circuit/sit-no-Circuit: In den SIT-Tönen (Special Information Tones) wird in der angerufenen Leitung der Ton *Kein Schaltkreis* erkannt.
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: Der Ton *Operator-Schaltung* wird in den SIT-Tönen in der angerufenen Leitung erkannt.

- sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: Der Ton *Freier Schaltkreis* wird in den SIT-Tönen in der angerufenen Leitung erkannt.
- sit_reorder/sit-reorder: Der Ton *Neuanordnung* wird in den SIT-Tönen der angerufenen Leitung erkannt.

- Gründe nach der Verbindung
 - voice: In der angerufenen Leitung wird eine Stimme erkannt.
 - answer_machin/Answer-machine: In der angerufenen Leitung wird ein Anrufbeantworter erkannt.
 - cadence_break/cadence-break: Die Verbindung mit der angerufenen Leitung wird aufgrund einer Cadence-Unterbrechung unterbrochen.
 - ced: In der angerufenen Leitung wird ein Faxgerät oder Modem erkannt.
 - cng: In der angerufenen Leitung wird ein Faxgerät oder Modem erkannt.

Über diese Übersetzung

Cisco kann in einigen Regionen Übersetzungen dieses Inhalts in die Landessprache bereitstellen. Bitte beachten Sie, dass diese Übersetzungen nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt werden. Bei Unstimmigkeiten hat die englische Version dieses Inhalts Vorrang.